2.2.2012

Laivauskäsikirjan asiakastyytyväisyyskysely 2011

Laivauskäsikirjan vuosittainen asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin joulukuussa 2011 ja se lähetettiin satunnaisotannan perusteella 400 tilaajalle. Vastausprosentti oli tällä kertaa 20.

Tulokset asteikolla 1-5 (1=huono, 2= tyydyttävä, 3=hyvä, 4=kiitettävä, 5=erinomainen) olivat seuraavat:

Yleisarvosana	4,08
Henkilöiden palveluasenne	4,26
Henkilöiden ammattitaito	4,25
Palvelun asiantuntemus	4,28
Sisällön ajankohtaisuus	4,15
Painetussa käsikirjassa: ulkoasun selkeys	4,15
Internet-palvelussa: käytettävyys	3,61
Palvelun hyödyllisyys	4,36

Kyselyssä annettuja vapaita kommentteja:

Ruusut:

"Ajantasalla olevaa erittäin tärkeää, hyödyllistä tietoa."

"Laivauskäsikirja on paras väline saada tietoa määrämaiden viranomaisten vaatimuksista ja edellytyksistä."

"Käsikirja on selkeä ja sisältää tärkeimmät tiedot. Ennen uutta vientiprojektia aloitan tutustumalla ko. maan käsikirjaan."

Risut:

"Nettisivut ovat ajoittain todella hitaat."

"Tulostuksessa ongelmia."

Kehitysideoita:

"Ajankohtaista tietoa markkinoista yleensä."

"Englanninkielinen versio olisi hyödyllinen."

Finpron verkkopalvelu uudistui keväällä 2011, minkä yhteydessä myös Laivauskäsikirjan sivut uudistuivat. Muutosprosessin jälkeen nettisivujen toimivuudessa ja erityisesti sivujen tulostuksissa esiintyi ongelmia, joita oli vaikea paikallistaa. Ratkaisut ongelmiin on nyt löydetty, joten tulostukset ja sivujen yleinen käytettävyys on parantunut. Kiitämme kärsivällisyydestä, ja jos ongelmia esintyy jatkossa, olkaa yhteydessä Laivauskäsikirjan toimitukseen, niin voimme välittää korjauspyynnöt edelleen järjestelmäntoimittajallemme.

Finpron maaprofiilit tarjoaa tietoa vientikohdemarkkinoiden taloudellisesta tilanteesta, näkymistä, tapakulttuurista jne. Mukana on yli 70 maata. Toimialatietoa Finpro tarjoaa puolestaan uuden uutissyötepalvelun muodossa. Tutustu edellä mainittuihin osoitteessa www.finpro.fi/maa-ja-toimialatieto.

Englanninkielistä versioita Laivauskäsikirjasta toivotaan edelleen silloin tällöin, mutta resurssisyistä emme voi sitä toteuttaa. Lisäksi kirjan sisältö on räätälöity erityisesti suomalaisen viejän tarpeisiin, joten kirjan tiedot vietäessä muualta kuin Suomesta eivät ole täysin käyttökelpoisia.

Laivauskäsikirjan neuvontapalvelu on yhä käytettävissänne. Tuontimääräyksiin ja asiakirjavaatimuksiin liittyvissä kysymyksissä voi soittaa tai lähettää sähköpostia joko Jukka Säikkälälle, puh. 040 3433 319, tai Kari Raatikaiselle, puh. 040 3433 306 . Tilauksiin ja käyttäjätunnuksiin liittyvissä asioissa vastaa Anne Saarioinen, puh. 040 3433 338. Sähköposti: etunimi.sukunimi@finpro.fi.

Kiitämme kaikkia kyselyyn osallistuneita!

Yhteistyöterveisin
Laivauskäsikirjan toimitus